

**Efektivitas Pelayanan Satu Pintu (*One Stop Service*) Dalam Pelayanan Izin  
Mendirikan Bangunan (IMB) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu  
Satu Pintu Kota Makassar  
Desy Amalia Ramadhani**

Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Makassar

Email: [desyamaliara@gmail.com](mailto:desyamaliara@gmail.com)

***Abstrak***

*Efektivitas Pelayanan Satu Pintu (One Stop Service) Dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar. Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Makassar. Dibimbing oleh H. Fakhri Kahar dan. H. Muhammad Guntur. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Efektivitas Sistem Pelayanan Satu Pintu (One Stop Service) Dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar. Metode penelitian ini adalah deskriptif Kualitatif. Dengan Teknik Pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Data hasil penelitian yang diperoleh diolah dengan menggunakan teknik analisis data yang terdiri reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Efektivitas Pelayanan Satu Pintu (One Stop Service) Dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar cukup efektif. Hal ini dapat dilihat melalui enam indikator yaitu : 1) prosedur pelayanan yang cukup efektif, 2) waktu pelayanan yang kurang efektif, 3) biaya pelayanan yang efektif, 4) produk layanan yang efektif, 5) sarana dan prasarana yang cukup efektif dan 6) kompetensi petugas pemberi pelayanan cukup efektif.*

***Kata kunci :*** Efektivitas, Pelayanan Satu Pintu (*One Stop Service*) Dalam Pelayanan Izin

**1. PENDAHULUAN**

Pelayanan publik berkaitan erat dengan pemerintah, karena memberikan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan tanggung jawab pemerintah. Pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat secara langsung dapat menjadi ukuran dalam menilai kualitas pemerintah. Penyelenggaraan pemerintah dikatakan baik jika pelayanan yang dilakukan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Pemerintah sebagai penyedia pelayanan mengatur proses dan tata cara pemberian pelayanan yang baik, sehingga pelayanan yang dilakukan sesuai dengan harapan bersama.

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung.

Undang-Undang tersebut menyatakan bahwa dalam mendirikan bangunan gedung diwajibkan untuk memiliki ijin mendirikan bangunan. Dalam IMB, tercantum data bangunan secara detail, mulai dari peruntukan, jumlah lantai dan lampiran teknis.<sup>1</sup>

Penyelenggaraan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Masyarakat menilai dalam hal pelayanan izin mendirikan bangunan yang diberikan oleh pemerintah terkesan berbelit-belit, tidak transparan dan perlu biaya yang sangat besar. Masyarakat sering bolak-balik dari satu kantor ke kantor lainnya hanya untuk mengurus suatu perizinan. Ketidakjelasan

---

<sup>1</sup> Undang-Undang 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung

prosedur, biaya dan waktu dalam mengurus perizinan yang tidak pasti selesainya menyebabkan biaya yang dikeluarkan menjadi lebih banyak. Kondisi ini jelas sangat tidak menguntungkan masyarakat. Melihat permasalahan tersebut perlu adanya upaya dari pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Salah satu instansi pemerintah yang bertugas memberikan pelayanan publik adalah Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar. Bentuk pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah bentuk pelayanan satu pintu (*one stop service*) kepada masyarakat.

Bentuk pelayanan satu pintu merupakan bentuk pelayanan yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Bentuk pelayanan satu pintu ditujukan untuk memberikan penyederhanaan pelayanan kepada masyarakat baik dari segi waktu, biaya maupun prosedur pelayanan.

Penerapan sistem pelayanan satu pintu (*one stop service*) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar merupakan inovasi terbaru sebagai langkah signifikan dalam mewujudkan peningkatan kualitas pelayanan perizinan maupun non perizinan yang diharapkan dapat menyederhanakan prosedur, memangkas waktu serta biaya yang dibutuhkan untuk mengurus suatu pelayanan dalam hal ini Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Hasilnya pelayanan Izin Mendirikan Bangunan dapat lebih efektif, mudah dan murah.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 1. Konsep Efektivitas

#### 1) Pengertian Efektivitas

Efektivitas berasal dari kata efektif. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, kata efektif memiliki arti adanya efek, pengaruh dan akibat, selain

itu efektif juga diartikan dapat membawa hasil atau berhasil guna serta menunjang tujuan.<sup>2</sup> Dengan kata lain efektivitas menunjukkan sampai seberapa jauh tercapainya tujuan atau sasaran yang telah ditetapkan dalam setiap kegiatan maupun program. Menurut Gibson dalam Priansa dkk (2012) efektivitas adalah “konteks perilaku yang merupakan hubungan antara produksi, kualitas, efisiensi, fleksibilitas, kepuasan, sifat unggulan dan pengembangan”.<sup>3</sup>

### 2. Konsep Pelayanan Publik

#### 1) Pengertian Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memberikan definisi “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.”<sup>4</sup> Berdasarkan uraian pendapat ahli maka dapat disimpulkan pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan dalam hal ini adalah pemerintah untuk membantu, mengurus dan menyelesaikan kebutuhan setiap warga negara. Pemerintah sebagai penyedia pelayanan mengatur proses pemberian pelayanan yang baik sesuai dengan aturan pokok atau cara yang ditetapkan. Pelayanan yang diberikan pemerintah sebagai penyedia jasa pelayanan kepada masyarakat sangat ditentukan oleh kinerja pemberi

<sup>2</sup> Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Efektif. Online (<https://kbbi.web.id/efektif>) diakses pada 27 November 2017

<sup>3</sup> Prinsa dan Garnida. 2013. *Manajemen Perkantoran efektif, efisien, dan Profesional*. Cetakan Pertama, Bandung: Alfabeta, Hal. 11

<sup>4</sup> Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

pelayanan yang diberikan langsung kepada masyarakat.

## 2) Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Deddy Mulyadi, dkk (2016) untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, perlu diperhatikan komponen-komponen pelayanan, yang meliputi yakni, “1) prosedur pelayanan, 2) waktu penyelesaian, 3) biaya pelayanan, 4) produk pelayanan, 5) sarana dan prasarana, 6) kompetensi petugas pemberi pelayanan.” Untuk lebih jelasnya akan diuraikan sebagai berikut :

- a. Prosedur pelayanan, prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b. Waktu penyelesaian, ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. Biaya pelayanan dalam hal ini biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan.
- d. Produk layanan, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai denganketentuan yang telah ditetapkan.
- e. Sarana dan prasarana harus disediakan secara memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan, harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.<sup>5</sup>

## 3) Standar Pelayanan Publik

Dalam Undang-Undang No 25 Tahun 2005 berbunyi: Standar pelayanan adalah: tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dana cuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggaraan kepada masyarakat

dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah terjangkau dan terukur. Maklumat pelayanan merupakan pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.<sup>6</sup>

## 4) Indikator Pelayanan

Pemberi pelayanan publik oleh aparat pemerintah kepada masyarakat merupakan fungsi aparat Negara sebagai pelayan masyarakat. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dibutuhkan nilai-nilai kreativitas dan inovasi dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan. Kedudukan aparat pemerintah dalam pelayanan umum sangat strategis karena sangat menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat.

## 5) Prinsip dan Tujuan Pelayanan Publik

Prinsip pelayanan publik menurut Surjadi (2009) bahwa pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip yaitu.

“1) kesederhanaan, 2) kejelasan, 3) kepastian dan ketepatan waktu, 4) akurasi, 5) tidak diskriminatif, 6) bertanggungjawab, 7) kelengkapan, 8) kemudahan akses, 9) kejujuran, 10) kecermatan, 11) kedisiplinan, 12) keamanan dan kenyamanan.”<sup>7</sup>

Tujuan Pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 adalah :

- a. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggungjawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang berkaitan dengan penyelenggara pelayanan publik.

<sup>5</sup> Deddy Mulyadi, dkk. 2016. *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*. Cetakan I. Bandung: Alfabeta Hal 43

<sup>6</sup> Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik

<sup>7</sup> Surjadi, M.Si. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Cetakan Pertama. Bandung : PT Refika Aditama, hal 65

- b. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik.
- c. Terpenuhi pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan.
- d. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.<sup>8</sup>

#### 6) Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Berdasarkan Keputusan MENPAN No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik disebutkan bahwa pola penyelenggaraan pelayanan publik terdiri atas: Fungsional, Terpusat, Terpadu, Gugus Tugas.<sup>9</sup>

### 3. Izin Mendirikan Bangunan

Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2012 Tentang Retribusi Perizinan Tertentu menyebutkan bahwa: Izin Mendirikan Bangunan (IMB) adalah Izin Mendirikan Bangunan yang selanjutnya disingkat IMB adalah perizinan yang diberikan oleh Pemerintah Daerah kepada pemohon untuk membangun baru, rehabilitasi/renovasi, dan/atau memugar dalam rangka melestarikan bangunan sesuai dengan persyaratan administratif dan persyaratan teknis yang berlaku.<sup>10</sup>

### 4. Pelayanan Satu Pintu (*One Stop Service*)

#### 1. Pengertian Pelayanan Satu Pintu (*One Stop Service*)

Proses pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah yang berbelit-belit, tidak transparan, tidak ada kejelasan besaran biaya serta kepastian waktu dalam proses dan penyelesaian pelayanan menjadi sorotan dan keluhan masyarakat umum. Perlunya strategi dan kebijakan pelayanan publik menjadi prioritas untuk dilakukan dalam upaya memberikan solusi dalam mengatasi buruknya pelayanan publik dengan tujuan mensejahterakan masyarakat.

Menurut Trochidis dalam Budiman Rusli (2013) perlu dikembangkan model kelembagaan pelayanan publik yang dapat memudahkan masyarakat untuk berurusan dengan pemerintah. Salah satu konsep yang dikembangkan adalah model pelayanan yang mengintegrasikan berbagai jenis pelayanan di satu lokasi. Model pelayanan publik ini memiliki berbagai istilah salah satunya seperti *one stop service*. Dengan model pelayanan seperti itu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat akan lebih lebih nyaman, mudah diakses dan bersifat personal.<sup>11</sup>

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, penyelenggara pelayanan diharapkan agar lebih tanggap terhadap keperluan masyarakat. Pelayanan satu pintu merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan ketepatan serta kecepatan dalam proses pelayanan kepada masyarakat dalam satu tempat.

### 3. METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan alasan bahwa pendekatan kualitatif lebih mudah disesuaikan apabila dihadapkan pada kenyataan di lapangan karena bersifat dinamis. Jenis penelitian yang digunakan yaitu jenis penelitian

<sup>8</sup> Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik

<sup>9</sup> Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan

<sup>10</sup> Peraturan daerah nomor 4 tahun 2012 Tentang Retribusi Perizinan Tertentu

<sup>11</sup> Trochidis Dalam Rusli (2013). "*One Stop Service Alternatif Pelayanan Sektor Publik yang Responsif dan Terpadu*" FISIP UNPAD

deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif menggunakan pendekatan kualitatif dengan tujuan untuk menjelaskan serta menggali informasi tentang Efektivitas Sistem Pelayanan Satu Pintu (*One Stop Service*) Dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar. Adapun deskripsi fokus penelitian ini yaitu :

- 1) Prosedur pelayanan, Prosedur pelayanan harus dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan publik, termasuk pengaduan sehingga tidak terjadi permasalahan dikemudian hari. Prosedur pelayanan harus ditetapkan melalui standar pelayanan minimal, sehingga pihak penerima pelayanan dapat memahami mekanismenya.
- 2) Waktu penyelesaian, Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan. Semakin cepat waktu penyelesaian pelayanan, maka akan semakin meningkatkan kepercayaan masyarakat akan pelayanan yang diberikan.
- 3) Biaya pelayanan dalam hal ini biaya/tarif pelayanan yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan. Biaya pelayanan termasuk rinciannya harus ditentukan secara konsisten dan tidak boleh ada diskriminasi, sebab akan menimbulkan ketidakpercayaan penerima pelayanan kepada pemberi pelayanan. Biaya pelayanan ini harus jelas pada setiap jasa pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat, sehingga tidak menimbulkan kecemasan, khususnya kepada

pihak atau masyarakat yang kurang mampu.

- 4) Produk layanan, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan harus dipahami secara baik, sehingga memang membutuhkan sosialisasi kepada masyarakat.
- 5) Sarana dan prasarana harus disediakan secara memadai oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik sangat menentukan dan menunjang keberhasilan penyelenggaraan pelayanan.
- 6) Kompetensi petugas pemberi pelayanan, harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan agar pelayanan yang diberikan bermutu.

#### 4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

**Table 4. Efektivitas Pelayanan Satu Pintu (*One Stop Service*) Dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar**

No	Indikator	Skor yang Didapat		
		Tinggi	Tengah	Rendah
1.	Kualitas Pelayanan		4	
2.	Waktu penyelesaian			4
3.	Biaya pelayanan	4		
4.	Keahlian petugas	4		
5.	Kebersihan dan Keindahan		4	
6.	Kebersihan dan Keindahan		4	

**Skor, berdasarkan kriteria: 4 = Sangat Baik, 3 = Baik, 2 = Cukup, 1 = Buruk, 0 = Tidak Ada**

Berdasarkan table 4 Efektivitas Pelayanan Satu Pintu (*One Stop Service*) Dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar dalam

pelaksanaannya sudah cukup efektif dilihat dari 6 (Enam) Indikator Pemberian pelayanan dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar berjalan efektif, karena prosedur dalam melakukan pelayanan yang tidak berbelit-belit serta persyaratan yang jelas. Dengan pelayanan sistem satu pintu dapat memberikan kesederhanaan dalam melakukan pelayanan sehingga memudahkan masyarakat dalam mengurus atau menerima pelayanan Izin Mendirikan Bangunan. Tetapi masih perlu melakukan sosialisasi terkait sistem pelayanan satu pintu karena sebagian masyarakat masih mendatangi Dinas Tata Ruang untuk menerima pelayanan Izin mendirikan bangunan. Waktu penyelesaian dalam Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar masih belum berjalan efektif karena waktu yang seharusnya bisa selesai dalam waktu dua minggu atau empat belas hari kerja nyatanya memakan waktu yang lama yaitu kurang lebih sekitar satu bulan. Dalam pelayanan terkait rincian biaya izin mendirikan bangunan, Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar mengacu pada Peraturan Walikota No 13 Tahun 2013 tentang Penetapan Harga Satuan Bangunan Gedung Dan Prasarana Bangunan Dalam Wilayah Kota Makassar. Dan dalam menentukan retribusi suatu bangunan hal tersebut menggunakan rumus yang berlandaskan pada Perda Nomor 5 Tahun 2012 tentang Retribusi Perizinan Tertentu. Terkait biaya yang dibayarkan dan biaya yang telah ditetapkan, masyarakat sendiri yang akan mendatangi Bank setelah menerima informasi pembayaran dari petugas DPMPSTP Kota Makassar dan bukti pembayaran yang akan di setor ke petugas loket pendaftaran. Produk

layanan juga merupakan bukti fisik dari semua pelayanan yang diberikan selama proses pemberian pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar. Dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar, hasil yang didapatkan yaitu sudah sesuai dengan standar pelayanan, yang dimana mulai dari prosedur, persyaratan, dan biaya yang di tetapkan sesuai dengan standar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan, kelengkapan sarana dan prasarana yang tersedia cukup efektif. Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan, dilihat di bagian pelayanan depan perizinan sarana dan prasarana sudah memadai seperti kursi, AC, dan komputer untuk para petugas pemberi pelayanan. Namun pada bagian kepegawaian dan bagian teknis sarana dan prasarana masih sangat kurang, seperti komputer yang tersedia bisa dipakai oleh dua bahkan tiga orang untuk satu komputer selain itu kondisi tempat juga masih sangat sempit untuk pegawai. Pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan pelayanan yang diberikan cukup efektif. Melihat dari cara petugas melayani dengan begitu baik dan ramah kepada para penerima layanan, namun ada beberapa pegawai yang tidak mengerti tugas dan tanggungjawabnya. Dan dalam rangka agar tetap menjaga konsistensi pelayanan yang baik, pelatihan tetap wajib untuk dilakukan kepada para pegawai.

#### **4. PENUTUP**

##### **1) Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Efektivitas Pelayanan Satu Pintu (*One Stop*

*Service*) dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar menunjukkan bahwa dalam peningkatan kualitas pelayanan publik oleh pemerintah dengan melalui sistem pelayanan satu pintu. Pelayanan satu merupakan pelayanan yang tahap penegelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai tahap terbitnya suatu dokumen dilakukan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan perizinan maupun non perizinan, salah satunya yaitu pelayanan Izin Mendirikan Bangunan.

Keefektifan sistem pelayanan satu pintu dalam pelayanan Izin Mendirikan Bangunan dapat dilihat melalui 6 indikator.

1. Prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit dan persyaratan yang jelas melalui sistem pelayanan satu pintu sehingga masyarakat mudah dalam melakukan pelayanan Izin Mendirikan Bangunan, tetapi sebagian masyarakat masih mendatangi dinas tata ruang untuk mengurus IMB, maka masih perlu melakukan sosialisasi terkait pelayanan IMB.
2. Waktu pelayanan, dengan melalui satu pintu seharusnya waktu dapat lebih terukur dalam mengurus izin mendirikan bangunan tetapi karena banyaknya permasalahan yang terjadi sehingga penerbitan Izin Mendirikan Bangunan memakan waktu yaitu kurang lebih sekitar satu bulan.
3. Biaya pelayanan dalam menentukan besaran retribusi suatu bangunan hal tersebut menggunakan rumus sesuai dengan Perda No 5 Tahun 2012

dan rincian biaya suatu bangunan mengacu pada Peraturan Walikota No 13 Tahun 2013 tentang Penetapan Harga Satuan Bangunan Gedung Dan Prasarana Bangunan Dalam Wilayah Kota Makassar. Sedangkan dalam hal penetapan biaya dan yang telah di bayarkan, masyarakat sendiri yang akan pergi ke Bank untuk melakukan pembayaran di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar.

4. Produk layanan, hasil yang telah diterima masyarakat telah sesuai dengan yang tercantum pada standar pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar. Hasil pelayanan yang tidak ribet karena masyarakat dalam memperoleh pelayanan hanya melalui satu tempat/kantor.
5. Sarana dan prasarana dalam memberikan pelayanan cukup efektif di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar. Dilihat kondisi kantor pada bagian pelayanan depan perizinan ruang tunggu yang memadai namun dibagian kepegawaian dan bagian teknis perizinan jumlah komputer yang masih sedikit bahkan untuk satu komputer terdapat dua bahkan tiga orang pegawai yang memakainya serta ruangan yang begitu sempit untuk pegawai.
6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan dengan melihat cara petugas melayani dengan begitu baik dan ramah kepada para penerima layanan, dan dalam rangka agar tetap menjaga konsistensi pelayanan yang baik, pelatihan tetap wajib untuk

dilakukan kepada pegawai di di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar.

#### A. Implikasi

Adapun implikasi dari penelitian ini mengenai Efektivitas Sistem Pelayanan Satu Pintu dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pemerintah, sebagai referensi dalam meningkatkan pelayanan publik yang lebih optimal.

#### B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka beberapa saran yang direkomendasikan oleh peneliti yaitu sebagai berikut :

1. Pemerintah perlu melakukan sosialisasi kepada masyarakat terkait Pelayanan pengurusan Izin Mendirikan Bangunan yang telah berpindah tempat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar.
2. Pemerintah juga harus lebih sering melakukan pelatihan kepada para pegawai untuk tetap menjaga konsistensi pelayanan yang baik, dan melakukan penambahan sarana dan prasarana serta perluasan kantor juga perlu untuk dilakukan, melihat kondisi kantor yang kurang efektif untuk para pegawai yang jumlahnya begitu banyak.

### DAFTAR PUSTAKA

#### 1. Buku

Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*.

Cetakan I. Yogyakarta: Gava Media,

Makmur. 2011. *Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan*. Cetakan Kesatu. Bandung

Moenir. 2003. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara

Mulyadi, Deddy., dkk. 2016. *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*. Cetakan I. Bandung: Alfabeta

Pasolong, Harbani. 2016. *Teori Administrasi Publik*. Cetakan Ketujuh. Bandung : Alfabeta

Prinsa, Garnida. 2013. *Manajemen Perkantoran efektif, efisien, dan Profesional*. Cetakan Pertama, Bandung:Alfabeta

Rohman, Mas'ud, dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Cetakan I. Malang : Program Sekolah Demokrasi PlaCIDS

Sinambella, dkk. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik*. Cetakan Ketujuh. Jakarta : PT Bumi Aksara

Sugiyono, 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Cetakan ke-7. Bandung: CV ALFABETA

Sugiyono, 2016. *Metode Penelitian Administrasi*. Cetakan ke-23. Bandung: CV ALFABETA

Sugiyono, 2017. *Metode Penelitian Administrasi*. Cetakan ke-25. Bandung: CV ALFABETA

Suratman. 2012. *Konflik Dan Efektifitas Organisasi Teori, Konsep, dan Aplikasi*. Yogyakarta: Capiya Publishing



Surjadi, M.Si. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Cetakan Pertama. Bandung : PT Refika Aditama

Sutedi, Adrian. 2015. *Hukum perizinan dalam sektor pelayanan publik*. Cetakan Ketiga. Jakarta : Sinar Grafika

Waluyo. 2007. *Manajemen Publik Konsep, Aplikasi dan Implementasinya Dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah*. Bandung : Mandar Maju

## 2. Artikel Jurnal

Rusli, H.B. (2013). “*One Stop Service Alternatif Pelayanan Sektor Publik yang Responsif dan Terpadu*” FISIP UNPAD

Simatupang, Patar dan Akib, Haedar. 2007. “*Potret Efektivitas Organisasi Publik: Review Hasil Penelitian*”. *Manajemen Usahawan Indonesia*. No 01. Th.XXXVI.

## 3. Skripsi

Erna Tri Widyastuti. 2009. *Penyelenggaraan Prinsip Pelayanan Program One Stop Service Di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sukoharjo*. Skripsi. Surakarta. Universitas Sebelas Maret.

Dian Permana Putra Sitohang. 2016. *Efektivitas Pelaksanaan Program One Stop Service dalam Pelayanan Pengurusan Paspor Kepada Masyarakat (Studi pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Medan)*. Skripsi. Medan. Universitas Sumatra Utara

## 4. Undang-Undang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 Tentang Bangunan Gedung

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2012 Tentang Retribusi Perizinan Tertentu

## 5. Sumber Lainnya

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Efektif. Online 27 November 2017.

(<https://kbbi.web.id/efektif>).